



FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – FATECS

CURSO: ADMINISTRAÇÃO

LINHA DE PESQUISA: Comportamento Organizacional

ÁREA: Gestão de Pessoas

LUANA CARNEIRO PINTO
RA 2155484/4

CAPITAL PSICOLÓGICO NO TRABALHO

**Um estudo com profissionais da área Financeira de uma Instituição
de Ensino Superior de Brasília**

Brasília
2017

LUANA CARNEIRO PINTO

CAPITAL PSICOLÓGICO NO TRABALHO
Um estudo com profissionais da área Financeira de uma Instituição
de Ensino Superior de Brasília.

Trabalho de Curso (TC) apresentado
como um dos requisitos para a
conclusão do curso de Administração
de Empresas do Centro Universitário
de Brasília – UniCEUB.

Orientador: Prof.^a Érika Gagliardi

Brasília
2017

LUANA CARNEIRO PINTO

CAPITAL PSICOLÓGICO NO TRABALHO
Um estudo com profissionais da área Financeira de uma Instituição
de Ensino Superior de Brasília.

Trabalho de Curso (TC) apresentado
como um dos requisitos para a
conclusão do curso de Administração
de Empresas do Centro Universitário
de Brasília – UniCEUB.

Brasília, 22 de maio de 2017.

Banca Examinadora

Prof. (a): Érika Costa Vieira Gagliardi
Orientador (a)

Prof. (a):
Examinador (a)

Prof. (a):
Examinador (a)

Brasília
2017

CAPITAL PSICOLÓGICO NO TRABALHO

Luana Carneiro Pinto¹
Érika Costa Vieira Gagliardi²

RESUMO

Cada vez mais o setor de Recursos Humanos busca métodos que explorem recursos inovadores e diferentes formas estratégicas que atuem na governança de uma corporação, indo além do capital humano e do capital social. O Capital Psicológico Positivo é um estudo que vem sendo desenvolvido há pouco tempo e procura o que existe de positivo em cada indivíduo dentro da organização. A presente pesquisa, de aspecto quantitativo, analisou se o estado mental dos colaboradores do Departamento Gerência de Operações Financeiras de uma Instituição de Ensino Superior é positivo, conforme as crenças de cada um e abordando as quatro forças do Capital Psicológico Positivo: esperança no trabalho; resiliência no trabalho; otimismo no trabalho; e eficácia no trabalho. Um questionário foi aplicado a 18 colaboradores e preenchido de forma individual e anônima para o processamento estatísticos dos dados. O instrumento utilizado e validado foi o Inventário de Capital Psicológico no Trabalho, com 25 perguntas, ICPT - 25. A aplicação abordou os setores do Atendimento Financeiro, Contas a Receber, Contas a Pagar, Programas e Benefícios do Financiamento Estudantil, Contabilidade e Controladoria. Os dados foram lançados em tabelas para uma melhor análise quantitativa e para a tradução dos resultados obtidos.

O resultado desta pesquisa descritiva atestou que no Departamento de Gerência de Operações Financeiras as dimensões caracterizadas como escore médio alto são a de eficácia e esperança.

Palavras-chave: Psicologia Positiva. Capital Psicológico no Trabalho. Comportamento Organizacional.

¹ PINTO, Luana Carneiro, graduanda do curso de Administração, UniCEUB, 2017.

E-mail: luanacarneiropinto@gmail.com

² GAGLIARDI, Érika Costa Vieira, Prof.^a Orientadora do curso de Administração, UniCEUB, 2017

E-mail: erika.gagliardi@uniceub.br

1 INTRODUÇÃO

As mutações do mercado de trabalho após a Revolução Industrial trouxeram mudanças nas técnicas e processos visando uma produtividade com resultados maiores e positivos. Atualmente tem-se uma era de transformações aceleradas com cenários onde as organizações são mais competitivas e a concorrência é cada vez mais acirrada. Neste contexto os gestores devem traçar estratégias para utilizarem adequadamente os recursos tecnológicos, físicos, financeiros e humanos, tendo em vista a minimização dos problemas empresariais e a maximização do uso das oportunidades identificadas no ambiente da empresa, não somente externo, mas também como o interno.

Alinhado com conceito da Psicologia Positiva e aplicado ao de Comportamento Organizacional Positivo, surgiu um novo campo de investigação que trouxe uma nova forma estratégica de aproveitar o que indivíduo tem de positivo, o Capital Psicológico Positivo, por Luthans, Luthans e Luthans (2004), onde os autores explanam as quatro forças do colaborador: a autoeficácia, o otimismo, a esperança e a resiliência.

Para ressaltar o valor desse tema para atualidade pode-se citar como exemplo o Laboratório Sabin, que se preocupa em valorizar e desenvolver projetos para cuidar das questões que abrangem não só a organização, mas também o colaborador. A empresa visa a motivação, desenvolve programas de qualidade de vida que consideram a questão psicológica, oferece qualificação profissional e trabalha com um sistema de avaliação 360º, o qual reconhece e considera as aptidões individuais com aproveitamento dos talentos internos para futuros cargos de liderança. No ano de 2015, o Sabin ganhou o prêmio de Valor Carreira, considerado como “a Melhor Empresa na Gestão de Pessoas, na categoria de 1.5001 a 3.000 funcionários”, concorrendo com outras 174 empresas. Um dos índices que foram avaliados gerou 91% de engajamento, definindo o nível de comprometimento emocional e intelectual dos colaboradores (SABIN, 2017).

Como justificativa deste trabalho, a discussão do conceito de Capital Psicológico Positivo e sua aplicabilidade em uma organização têm para o meio acadêmico a importância de estudar um tema novo, ainda pouco abordado na linha de pesquisa do Comportamento Organizacional, de forma aplicada em um

Departamento de Gerência de Operações Financeiras de uma Instituição de Ensino Superior (IES), situada em Brasília.

Para a sociedade, aprender a trabalhar o capital psicológico do indivíduo traz benefícios ao articular as quatro forças individuais, gerando positividade em seu ambiente de trabalho e também em seu meio pessoal, com confiança, positividade, persistência e lidando com adversidades, obtendo valorização e sentindo-se mais realizado e feliz (LUTHANS; YOUSSEF, 2004).

No âmbito organizacional, quando o gestor desenvolve o capital psicológico positivo de seus colaboradores, transformando aquilo que eles têm de positivo em suas características individuais em um ativo mais elevado, são gerados crescimento e lucratividade para a empresa, pois colaboradores que se sentem valorizados têm uma maior satisfação em realizar o seu trabalho, diminuem o absenteísmo, aumentam a concentração e têm um comprometimento maior com a sua equipe e a organização, melhorando assim o desempenho no ambiente organizacional como um todo (LUTHANS; LUTHANS; LUTHANS, 2004).

Nesse contexto, este trabalho responderá à pergunta: Qual é o capital psicológico dos colaboradores do Departamento de Gerência de Operações Financeiras de uma IES situada em Brasília? O objetivo geral é avaliar o capital psicológico dos colaboradores do Departamento de Gerência de Operações Financeiras de uma IES situada em Brasília e seus objetivos específicos: analisar o nível de esperança dos colaboradores no trabalho; analisar o nível de resiliência dos colaboradores no trabalho; analisar o nível de otimismo dos colaboradores no trabalho; e analisar o nível de autoeficácia dos colaboradores no trabalho.

A pesquisa é classificada como quantitativa, tendo sido adotada a técnica de levantamento de dados através de um modelo estruturado, o Inventário de Capital Psicológico no Trabalho (ICPT) 25, elaborado por Siqueira et al (2013). O caráter descritivo deve-se ao fato de o estudo ser direcionado para o levantamento das particularidades, qualidades e atributos de uma população estabelecida, com a finalidade de apurar as convicções, condutas e crenças no Departamento de Gerência de Operações Financeiras de uma IES, situada em Brasília, cujo nome não será citado por questão ética. Gil (2002, p.50) considera que esse tipo de pesquisa “caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer”.

Inicialmente será feita a contextualização do conceito de Psicologia Positiva, demonstrando o desenvolvimento do Capital Psicológico Positivo. Posteriormente,

serão abordadas suas quatro forças: a autoeficácia; resiliência; otimismo; e esperança no âmbito organizacional. Em seguida, será demonstrado como e onde o instrumento de pesquisa foi aplicado, a análise de resultados e a reflexão baseada nas proposições teóricas apresentadas no referencial.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Psicologia Positiva

A palavra Psicologia tem origem grega, “psique” significa alma e “logos” é o estudo, a razão. É uma ciência que aborda o estudo do comportamento humano juntamente com os processos mentais que envolvem pensamentos, razão, atitudes, sentimentos, percepção, atenção, inteligência, cognição, motivação, personalidade, fenomenologia e o funcionamento do cérebro humano, observando os princípios universais do comportamento e também casos característicos, tanto individualmente quanto inseridos em grupo, analisando os relacionamentos interpessoais e também envolvendo a resiliência (DAVIDOFF, 1983).

A Psicologia revelou sua importância por volta do século XX, no cenário antes da Segunda Guerra Mundial. Inicialmente era focada em tratamento de doenças mentais, em reconduzir a vida para que fosse mais proveitosa e satisfatória e também na identificação de pessoas com talentos em níveis elevados. Causou um significativo impacto social sobre o entendimento individual e no tratamento de estresse, no conceito do que é normal e do que é anormal, no despertar para a educação e para os cuidados com as crianças, no controle comportamental humano nos meios industrial, militar e dos tipos de propaganda de marketing. Passada a Segunda Guerra Mundial, o enfoque passou a ser unicamente direcionado para o estudo de doenças mentais e seu tratamento, com o intuito de curar ou amenizar os sintomas, bem como aprender a sobreviver e lidar com as adversidades e traumas da vida (perda de entes queridos, infância com danos causados, abusos sexuais e físicos, cérebros danificados, etc.). Nesse período foram criados a Administração de Veteranos e o Instituto Nacional de Saúde Mental (SELIGMAN; CSKSZENTMIHALYI, 2000).

Em meados dos anos 1997 e 1998, verificou-se um significativo desenvolvimento na maneira de enxergar a psicologia. Seu estudo começou a ser direcionado para o aspecto positivo, ao invés da perspectiva praticamente única de se analisar problemas e o que havia de errado com as pessoas. Martin Seligman,

renomado como o genitor da psicologia positiva, percebeu através de experiências pessoais de identificar e aperfeiçoar as qualidades mais grandiosas, observando o que os indivíduos têm de positivo, poderia auxiliá-los a praticarem as suas aptidões direcionando-os para uma vida positiva, proveitosa, produtiva e em estado de satisfação pessoal plena (SELIGMAN; CSIKSZENTMIHALYI, 2000).

Outro pesquisador que também veio a perceber a importância e a urgência da implantação de uma psicologia positiva foi Mihaly Csikszentmihalyi. Essa percepção se deu através de sua vivência e experiência na Europa, no período da Segunda Guerra Mundial, ao testemunhar indivíduos que eram confiantes e bem-sucedidos social e economicamente ficarem desempregados de uma hora para outra, sem recursos financeiros e perderem *status* por serem desamparados socialmente, resultando em pessoas totalmente desacreditadas da vida, com a esperança perdida. Já por outro lado, Csikszentmihalyi observou que outras pessoas que presenciaram o mesmo ambiente de desordem, confusão e transtorno tiveram atitudes diferentes do que a grande maioria, permanecendo com as suas finalidades, expectativas e, principalmente, com a sua integridade, mesmo em meio a tanto caos. Tal sensatez e calma dava esperanças àqueles outros mais desequilibrados, o que despertou o interesse de Csikszentmihalyi de compreender como aqueles indivíduos que se destacavam pela sua serenidade tinham tanta confiança, ânimo, estímulo e forças para permanecerem com a sua integridade e plenitude.

Ao se debruçar sobre a questão, o pesquisador percebeu que procurar respostas nas religiões, nas filosofias de vida e na história da humanidade não lhe traria as desejadas conclusões, em vista de serem todos esses âmbitos muito abstratos e subjetivos. Vislumbrou, então, que a psicologia é uma ciência natural que poderia ser uma provável resposta aos seus questionamentos, uma vez que aborda as questões básicas e elementares da vida humana (SELIGMAN; CSIKSZENTMIHALYI, 2000).

No ano 2000, Seligman e Csikszentmihalyi começaram suas pesquisas sobre a psicologia positiva e sua aplicabilidade abordando a questão da prevenção, buscando que as pessoas se esquivassem da depressão, evitassem a ansiedade e se afastassem da dependência. Os pesquisadores observaram que a melhor medida seria identificar as competências do indivíduo (coragem, otimismo, ética no trabalho, honestidade, mentalidade futura, fé, esperança, perseverança, etc.), levantar o que ele possuía de melhor e aumentar suas forças, capacidades e virtudes, evitando-se

focar nas deficiências, limitações, pontos negativos, além de reparar as fraquezas. Seligman e Csikszentmihalyi (2000, p. 6) afirmaram que:

A mensagem do movimento da Psicologia Positiva é lembrar o nosso campo que foi deformado. A psicologia não é apenas o estudo da patologia, fraqueza e dano, é também o estudo da força e da virtude. O tratamento não é apenas corrigir o que está quebrado; É nutrir o que é melhor. A psicologia não é apenas um ramo da medicina preocupado com a doença ou a saúde; É muito maior. Trata-se de trabalho, educação, insight, amor, crescimento e jogo. E nessa busca pelo que é melhor, a psicologia positiva não depende de ilusões, fé, auto ilusão, modismos ou acenando à mão; Ele tenta adaptar o que há de melhor no método científico aos problemas únicos que o comportamento humano apresenta àqueles que desejam compreendê-lo em toda a sua complexidade.

Inicialmente os estudos da Psicologia Positiva não visavam o âmbito das organizações, contudo, alguns escritores como Kim Cameron, Thomas Wright, Robert Quinn e Fred Luthans, começaram a se interessar e a pesquisar a aplicação dos métodos da psicologia positiva no ambiente organizacional, inseridos e direcionados especialmente para a área do comportamento organizacional, uma vez que é ela que avalia o comportamento dos colaboradores individualmente ou também inseridos em grupos e suas correlações com a estrutura e a organização.

Robbins (2005, p.46) afirma que comportamento organizacional “é o campo de estudos que investiga o impacto que indivíduos, grupos e a estrutura têm sobre o comportamento dentro das organizações”. É relacionado aos tipos de ações que os indivíduos têm quando estão introduzidos em grupo dentro de uma organização. A partir desse ponto, é possível se afirmar que trabalhar o clima organizacional é extremamente importante para um melhor desenvolvimento e desempenho.

Garret e Tachizawa (2006, p.103) trazem um outro conceito, afirmando que: “o clima organizacional, no contexto das organizações, influencia o estado motivacional das pessoas que, por sua vez, são influenciadas por ele”. Os colaboradores passam mais tempos no local de trabalho do que em suas próprias casas, logo a organização deve manter um ambiente propício, favorável e adequado para o andamento das atividades realizadas, seja na vertente psicológica, física ou social. Manter o clima organizacional positivo, diminuir riscos relacionados à saúde e motivar as competências individuais e coletivas faz com que os colaboradores se sintam valorizados e seguros e influencia melhores resultados na empresa.

Em outras palavras, alinhar a Psicologia Positiva com o estudo da área de Comportamento Organizacional trouxe uma nova vertente a ser abordada, o Capital Psicológico, que será apresentado no próximo capítulo.

2.2 Capital Psicológico

Quando se fala de capital, logo associa-se o termo a valor, o que gera lucro para uma organização. Os autores que investigam o Comportamento Organizacional Positivo – COP abordam alguns tipos de capital, como o Capital Humano, o Capital Social e o Capital Psicológico (LUTHANS; YOUSSEF, 2004). O Capital Humano é considerado o fator primário de crescimento para a empresa, em resumo é a soma das habilidades e conhecimentos dos indivíduos. Já o Capital Social possui diferentes definições dado a sua amplitude, porém nesse contexto podemos afirmar que o Capital Social diz respeito às estruturas, à *network*, às redes sociais que os indivíduos movimentam e aos recursos que elas proporcionam, aos laços sociais estabelecidos, às normas e regras sociais e às expectativas de todos que se envolvem na regulação das interações sociais (CLEMENTE; HIGACHI, 2000).

No ano de 2002 muitos autores significantes na área de consultoria organizacional fizeram propagandas e venderam às empresas ferramentas milagrosas para gerir o comportamento humano, porém essas consultorias não possuíam embasamentos teóricos cientificamente comprovados. Foi quando Luthans (2002) vislumbrou que se faziam necessárias novas teorias aplicáveis àquele cenário exigido pelo mercado globalizado, sugerindo então a criação de um novo campo de estudo, o Comportamento Organizacional Positivo (COP). Luthans (2002, p.59) o definiu como “o estudo e a aplicação de forças e capacidades psicológicas positivamente orientadas que podem ser medidos, desenvolvidas e efetivamente gerenciadas com vistas a aumentar o desempenho” e desenvolveu cinco critérios para a validade do conceito:

- a) Ser assentado em bases teóricas consistentes;
- b) Possuir medida válida;
- c) Ser relativamente exclusivo do campo do comportamento organizacional;
- d) Ser reconhecido como um estado, portanto, aberto para o desenvolvimento e a mudança em oposição a uma característica física;
- e) Ter um impacto positivo no desempenho e na satisfação relacionados com o trabalho.

A partir desse ponto, prosseguindo com a evolução das pesquisas e estudos, no ano de 2004, Luthans; Luthans e Luthans apresentaram um novo conceito somando as definições anteriores. Surge então o Capital Psicológico (LUTHANS; LUTHANS; LUTHANS, 2004).

2.3 Capital Psicológico Positivo

Luthans, Luthans e Luthans (2004), baseados nos conceitos de Psicologia Positiva e de Comportamento Organizacional Positivo, difundiram o conceito de Capital Psicológico Positivo, proposta nova cujo estudo abrange fronteiras mais amplas do que o Capital Humano e o Capital Social. Ele contextualiza quem o indivíduo é e no que ele se torna, diferentemente do Capital Humano que trata somente do que o indivíduo sabe, e do Capital social que se refere a “quem conhecemos”. É focado no potencial da pessoa no presente e no que ela poderá desenvolver no futuro, considerando o que ela é no momento atual e no que ela poderá se tornar, beneficiando a organização. Destacam-se as capacidades psicológicas do colaborador e o seu potencial, sempre visando o presente e o futuro. Suas capacidades psicológicas positivas são avaliadas, vistas como estados e orientadas por mecanismos de gestões específicas.

Analisando a perspectiva do indivíduo enquanto colaborador, desenvolver e demonstrar a importância do Capital Psicológico na empresa gera confiança, melhora a qualidade de vida no trabalho e proporciona satisfação. Pelo lado da organização traz empenho, condutas de comprometimento com a cidadania organizacional, reduz o absenteísmo e os comportamentos desviantes em horário de expediente e, até mesmo, reduz as intenções de saída da organização, uma vez que o funcionário se sente bem e satisfeito com o ambiente de trabalho, o que o leva a refletir se valeria a pena mudar ou até mesmo sair de sua empresa atual (SIQUEIRA et al, 2014).

Luthans determinou quatro forças para se analisar o estado do trabalhador, as quais devem interagir de forma harmoniosa, definindo um estado de desenvolvimento psicológico positivo. Essas quatro dimensões - a Autoeficácia, a Esperança, o Otimismo e a Resiliência -, foram baseadas nos conceitos do COP, elas são mensuráveis, desenvolvíveis e impactantes de forma positiva sobre o desempenho do colaborador em uma organização (LUTHANS; LUTHANS; LUTHANS, 2004).

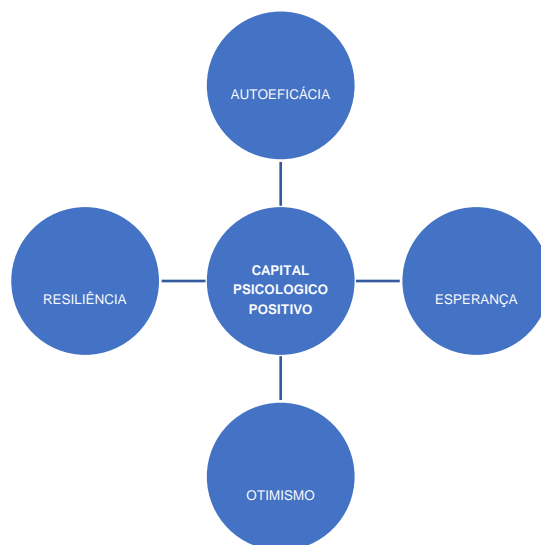


Figura 1: Quatro forças de análise do Capital Psicológico Positivo
 Fonte: Elaborado pela autora (2017).

2.4 Autoeficácia

A autoeficácia ou a autoconfiança é a dimensão que possui maior embasamento teórico e prático apresentado por diversos autores. Luthans et al (2007) aduz que ela está relacionada à confiança necessária para que o indivíduo, ao se deparar com uma situação que foge ao seu cotidiano, tome a atitude que lhe é exigida, independentemente do esforço demandado, mesmo no caso de tarefas desafiadoras e com obstáculos, sendo resistentes ao estresse.

Bandura (1977, p.198) foi um dos autores que cooperaram de uma forma considerável para o conceito de autoeficácia ao aduzir que se trata das “crenças de um indivíduo nas suas capacidades para organizar e executar as ações necessárias para produzir determinadas realizações”. Bandura (1977) também acredita que colaboradores com elevado nível de percepção de que são eficazes são os que possuem maior desempenho na organização, pois sempre estarão motivados a reproduzirem resultados positivos.

2.5 Esperança

No entendimento geral, esperança está ligada a crenças e expectativas individuais de um fato futuro ser benéfico. Isso acontece normalmente quando o indivíduo se encontra em uma situação de insatisfação e descontentamento.

Luthans (2002) considera que a esperança pode ser vislumbrada em um estado motivacional ou emocional positivo, fundamentada na relação de três fatores:

- a) Metas ou sucesso;
- b) Motivação / Ação;
- c) Caminhos ou vias.

As pessoas arquitetam o próprio incentivo, a força de vontade, a partir daquilo que gera sentido às suas vidas e, quando isso acontece, elas se dedicam ao máximo para alcançarem os seus objetivos e planejam até atingirem as suas metas.

2.6 Otimismo

O conceito de otimismo determinado por Seligman (2002) considera que o indivíduo acredita que os episódios positivos são ligados a causas únicas, permanentes e universais, abordando duas dimensões, a permanência e a penetrabilidade. A permanência está vinculada ao jeito com que o indivíduo encara situações adversas em sua vida. Nesse caso, o otimista vê que aquele determinado evento é temporário. Já a penetrabilidade está relacionada com o impacto acarretado por aquele acontecimento prejudicial e negativo em sua vida. Ele o enxerga como um acontecimento específico, não alimenta a culpa ou a decepção e aguarda um retorno positivo em seguida.

Carver e Scheier (2005, p.242) aduzem que os “otimistas são pessoas que esperam ocorrer coisas boas com elas; pessimistas são pessoas que esperam ocorrer coisas ruins com elas”.

Peterson (2000) acredita que também existe outra perspectiva, a do “otimista flexível”. Nesse caso, a pessoa faz uma análise correta das circunstâncias em que está inserida e posteriormente determina o instante em que irá empregar o estilo explicativo otimista.

2.7 Resiliência

Segundo Luthans (2002), resiliência é a “habilidade psicológica positiva que faz alguém acometido por uma adversidade reagir e conseguir sobressair-se e vencer tais situações” (apud SIQUEIRA, 2014, p.68).

O termo resiliência é considerado recente na área das ciências humanas, ele vem sendo discutido e abordado pela Psicologia nos últimos 30 anos (POLETTI; KOLLER, 2006). A resiliência é reconhecida pelos resultados positivos ante ameaças e pela adaptação e desenvolvimento em relação às mudanças. Nesse caso o colaborador se recupera rápido de uma situação adversa ou de um fracasso, imprevista e se adapta velocemente e possui uma perspectiva positiva, acreditando intensamente que a vida é significativa (LUTHANS, 2002).

Em síntese, o Capital Psicológico Positivo ajuda as organizações a desenvolverem sua visão em um cenário de avanços e mutações no mercado, sem aderirem somente a fontes corriqueiras de capital, mas também optando por medidas alternativas de crescimento da funcionalidade e efetividade, visando obterem resultados com o desempenho dos colaboradores. Tal processo vem sendo cada vez mais implementado nas organizações pelos seus gestores.

Assim, conforme o exposto, este artigo tem o objetivo de estudar e investigar, junto aos profissionais da área de Gestão de Operações Financeiras de uma Faculdade de Ensino Superior de Brasília, as quatro forças de análise do Capital Psicológico Positivo, a autoeficácia, a esperança, o otimismo e a resiliência. No capítulo seguinte será demonstrada a metodologia empregada.

3. MÉTODO

3.1 Empresa

A organização objeto deste estudo é uma IES, cujo nome não será divulgado por questões éticas, que está no mercado há mais de quatro décadas prestando serviços educacionais que propiciam o desenvolvimento dos indivíduos do Distrito Federal e de cidades próximas. Possui mais de 100 mil profissionais formados em seus bancos e sua política de ensino está inserida na busca constante de renovação, com o acompanhamento dos avanços tecnológicos e pedagógicos.

A IES possui uma estrutura moderna e os serviços oferecidos são: Programas e projetos de extensões; Assessoria e Integração Comunitária; Projetos diversificados; Cursos diversificados; Núcleo de Apoio ao Discente; Agência de extensões

institucionais; Congressos; Cursos de Graduação; Cursos Superiores de Tecnologia; Cursos de Pós-Graduação presencial e a distância; Cursos de Mestrado; Cursos de Doutorado e de MBA's. E seu quadro médio de colaboradores possui 1.700 funcionários diretos e 300 indiretos.

Uma pesquisa não formal feita com colaboradores da área de Recursos Humanos verificou a importância que a Instituição dá ao bem-estar de seus funcionários, com ações promovidas para a valorização, especialização, saúde e felicidade destes. Abaixo estão listadas as ações realizadas:

- a) Apoio Psicológico: atendimento clínico dentro da Instituição visando a saúde integral dos colaboradores;
- b) Atividade Física: gera efeitos positivos para a saúde, para o corpo e desenvolve o bem-estar psicológico, proporciona o aumento da felicidade e uma vida com qualidade. As atividades físicas realizadas pela Instituição são disponibilizadas com desconto;
- c) Assessoria Jurídica: a Instituição possui advogados para atender as particularidades dos colaboradores;
- d) Posto Médico: em funcionamento desde a hora em que a Instituição é aberta, até o momento em que se fecham os portões;
- e) Descontos Concedidos: Descontos concedidos para os colaboradores de lojas conveniadas com a Instituição;
- f) Brindes: Todo colaborador ganha um presente da Instituição na data de seu aniversário e em algumas ações internas realizadas;
- g) Descontos em exames: é disponibilizada para todos os colaboradores uma lista determinada de exames com desconto, pela taxa única de R\$40,00 (quarenta reais);
- h) Bolsa Estudantil: todos os colaboradores com mais de seis meses de serviço têm direito a uma bolsa de graduação e/ou uma bolsa em algum dos cursos superiores de tecnologia ofertados;
- i) Teste Vocacional: disponível para todos os colaboradores, é realizado pelo psicólogo da área de Recursos Humanos;
- j) Questionários: aplicação de questionários de implantação de qualidade de vida, com o intuito de compilar informações objetivando a elaboração de um plano de qualidade de vida;

k) Curso de Libras: disponível para todos os colaboradores.

Percebe-se, portanto, que a IES oferece ações, planos e benefícios para atender às necessidades de seus colaboradores, o que gera ganho para ambos os lados. Funcionários felizes e saudáveis produzem mais e com qualidade, entretanto, não existe especificamente uma abordagem para se analisar e avaliar se o capital psicológico é positivo, o que justifica a pesquisa realizada neste artigo.

3.2 Participantes

Para a realização da pesquisa foi estabelecida a aplicação do questionário no Departamento de Gerência de Operações Financeiras, abrangendo todos os seus setores: Atendimento Financeiro, com 4 colaboradores; Contas a Receber, com 4 colaboradores; Contas a Pagar, com 2 colaboradores; Programas e Benefícios do Financiamento Estudantil, com 5 colaboradores; Contabilidade, com 6 colaboradores; e Controladoria, com 5 colaboradores, totalizando 26 colaboradores.

Do total de funcionários do departamento, 18 concordaram em responder o questionário desde que seus nomes não fossem divulgados. Colaboraram 9 homens e 9 mulheres, com as seguintes variações: cargos (Gerente, Analista Pleno, Analista Sênior, Analista Júnior, Assistente Técnico, Assistente Administrativo, Estagiário e Jovem Aprendiz); idade (16 anos até 56 anos); grau de instrução (Ensino Médio, Superior Incompleto e Superior Completo); e tempo de serviço (de 5 meses a 30 anos), como é possível se observar na figura a seguir:

PARTICIPANTE	CARGO	IDADE	GRAU DE INSTRUÇÃO	SEXO	TEMPO DE SERVIÇO
1	GERENTE	46 ANOS	SUPERIOR COMPLETO	FEMININO	30 ANOS
2	ANALISTA SENIOR	44 ANOS	CURSO TECNICO	FEMININO	15 ANOS
3	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	33 ANOS	SUPERIOR INCOMPLETO	FEMININO	02 ANOS
4	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	19 ANOS	SUPERIOR CURSANDO	FEMININO	02 ANOS
5	JOVEM APRENDIZ	16 ANOS	ENSINO MEDIO CURSANDO	FEMININO	08 MESES
6	ASSISTENTE TECNICO	24 ANOS	SUPERIOR CURSANDO	MASCULINO	05 ANOS
7	ESTAGIARIO	20 ANOS	SUPERIOR CURSANDO	MASCULINO	01 ANO E 9 MESES
8	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	33 ANOS	SUPERIOR INCOMPLETO	FEMININO	14 ANOS
9	ANALISTA PLENO	34 ANOS	SUPERIOR CURSANDO	MASCULINO	16 ANOS
10	ANALISTA PLENO	37 ANOS	SUPERIOR COMPLETO	MASCULINO	07 ANOS
11	ANALISTA PLENO	31 ANOS	SUPERIOR INCOMPLETO	MASCULINO	07 ANOS
12	ANALISTA JUNIOR	24 ANOS	SUPERIOR INCOMPLETO	MASCULINO	09 MESES
13	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	23 ANOS	SUPERIOR CURSANDO	MASCULINO	04 ANOS
14	ANALISTA PLENO	56 ANOS	SUPERIOR COMPLETO	FEMININO	15 ANOS
15	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	23 ANOS	SUPERIOR INCOMPLETO	FEMININO	05 MESES
16	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	21 ANOS	SUPERIOR CURSANDO	MASCULINO	2 ANOS E 4 MESES
17	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	25 ANOS	SUPERIOR CURSANDO	MASCULINO	04 ANOS
18	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	47 ANOS	SUPERIOR COMPLETO	FEMININO	04 ANOS

Figura 2: Características dos participantes
Fonte: Dados da pesquisa

3.3 Instrumento de Pesquisa

O questionário aplicado para o processamento estatístico de dados foi obtido no livro “Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão”, elaborado por Siqueira et al (2014). O Inventário de Capital Psicológico no Trabalho é um instrumento validado, com 25 perguntas relacionadas com as dimensões do conceito de Capital Psicológico Positivo, que utiliza a escala Likert com cinco itens de avaliação e possui os seguintes índices de confiabilidade:

1. Esperança: possui seis itens, $\alpha = 0,86$;
2. Resiliência: possui seis itens, $\alpha = 0,87$;
3. Otimismo: possui cinco itens, $\alpha = 0,87$;
4. Eficácia: possui oito itens, $\alpha = 0,87$.

O nome dado ao instrumento pelos autores: Inventário de Capital Psicológico no Trabalho, o ICPT – 25.

Dimensões, definições, itens e índices de precisão das quatro dimensões do ICPT em sua forma completa, com 25 itens

Dimensão	Definição	Itens	Índice de precisão
Esperança no trabalho	Agency – Crença mantida pelo trabalhador acerca dos recursos de que dispõe para ser bem-sucedido no trabalho. Pathways – Crença mantida pelo trabalhador acerca dos meios que usará para ser bem-sucedido no trabalho.	2, 3, 8, 13, 14 e 19 (seis itens)	0,86
Resiliência no trabalho	Crença mantida pelo trabalhador de que sairá fortalecido após enfrentar adversidades no trabalho.	4, 7, 12, 15, 22 e 25 (seis itens)	0,87
Otimismo no trabalho	Crença mantida pelo trabalhador acerca de fatos positivos que ocorrerão com ele no futuro em seu trabalho.	6, 11, 17, 18 e 24 (cinco itens)	0,87
Eficácia no trabalho	Crença mantida pelo trabalhador nas próprias capacidades de mobilizar recursos cognitivos e ações necessárias para realizar com êxito seu trabalho.	1, 5, 9, 10, 16, 20, 21 e 23 (oito itens)	0,87

Figura 3 - Definição das dimensões
Fonte: Siqueira et al (2014).

Como é possível observar, os índices de Alfa de Cronbach variam de 0,86 a 0,87, tornando o inventário validado. O valor mínimo para ser aceito é 0,70 e os considerados excelentes variam entre 0,80 e 0,90 (STREINER, 2003).

3.4 Procedimentos

Para a coleta de dados realizou-se contato presencial previamente com o Diretor Financeiro Executivo, para solicitação de autorização informal, a qual foi concedida para a aplicação do questionário no Departamento de Gerência de Operações Financeiras.

No dia 08/03/2017 efetuou-se a distribuição dos questionários em cada um dos setores: Atendimento Financeiro, Contas a Receber, Contas a Pagar, Programas e Benefícios do Financiamento Estudantil, Contabilidade e Controladoria. Os participantes foram informados que não seriam identificados, bem como o nome da IES, por questões éticas. Também foi dito que o preenchimento do questionário deveria ser feito em um momento calmo, que pudesse ser reflexivo e sem pressa. Posteriormente foi requisitada uma pessoa voluntária de cada setor para recolher os questionários preenchidos e, subsequentemente, entregá-los ao pesquisador. Todos os questionários que os colaboradores haviam concordado em preencher foram recebidos no dia 10/03/2017, totalizando 18 participantes.

Quanto ao procedimento de análise, foram desmembradas as questões referentes a cada fator para que fosse tabulado no Excel. Em seguida, efetuou-se o cálculo conforme orientação dos autores responsáveis pelo ICPT – 25. Segundo Siqueira et al (2014), para apurar os resultados adquiridos com o ICPT – 25 deve-se somar os valores escritos pelos participantes de cada item que envolve a dimensão do fator e dividir pela quantidade de itens da dimensão de cada um. O resultado final foi apurado através de fórmula criada no Excel para tabulação.

4 RESULTADO E DISCUSSÃO

Após o procedimento de aplicação do questionário realizou-se a tabulação dos dados no Excel, sendo que os participantes foram identificados por números para manter o sigilo, de acordo com o que foi pactuado no ato da solicitação de preenchimento do ICPT – 25. Posteriormente os resultados levantados poderão auxiliar no desenvolvimento de um capital psicológico positivo no setor avaliado.

A premissa do estudo foi analisar o capital psicológico dos colaboradores do Departamento de Gerência de Operações Financeiras de uma IES, tendo sido obtidos indicadores significativos de avaliação.

Conforme as orientações dadas pelos autores Siqueira et al (2014) de análise do ICPT – 25, os valores numéricos levantados de escores médios devem ser avaliados da seguinte forma:

Tabela 1: ANÁLISE ESCORE MÉDIO

ICPT - 25		
ANALISE - ESCORE MEDIO		
ALTO	MEDIO	BAIXO
4 a 5	3 a 3,9	1 a 2,9

Fonte: Siqueira et al (2014)

A interpretação dos dados de cada dimensão é dada pela análise do escore médio. Quando o resultado dá entre 1 e 2,9, o escore médio é considerado baixo, quando dá entre 3 e 3,9, o escore médio é considerado médio e quando dá entre 4 e 5, o escore médio é considerado alto, podendo assim, avaliar o nível de esperança, otimismo, autoeficácia e resiliência no setor estudado.

No momento da tabulação foram observadas variações de características individuais, como os cargos, as idades, o grau de instrução de cada colaborador, o gênero e o tempo de serviço. Para realizar a análise de cada participante, suas individualidades e o cruzamento desses dados, foram feitas as seguintes divisões:

- a) Cargos: Separado em três grupos: baixos, medianos e altos. Considerou-se cargos baixos o de Estagiário e de Jovem Aprendiz, cargos medianos o de Assistente Administrativo e cargos altos os de Técnico, Analista Junior, Analista Pleno, Analista Sênior e Gerente;
- b) Idade: Separado em três grupos: um até 30 anos, outro de 31 a 40 anos e outro acima de 40 anos;
- c) Grau de Instrução: Separado em dois grupos: no primeiro os que possuíam nível médio ou superior incompleto e no segundo indivíduos com nível superior ou curso técnico;
- d) Gênero: Separado em dois grupos: feminino e masculino;
- e) Tempo de Serviço: Separado em dois grupos: um de até 05 anos de serviço e o outro acima de 05 anos de serviço.

Para melhor compreender os fatores de análise do Inventário de Capital Psicológico – ICPT 25 após ser explanado o mecanismo de aferição, serão exibidos isoladamente cada dimensão e escores médios obtidos, juntamente com as variações de características individuais relevantes sobre o resultado. Também para facilitar a visualização, os valores assinalados pelos colaboradores foram separados por cores, conforme descrito abaixo:

- ■ Vermelho – Discordo totalmente (1);
- ■ Laranja – Insatisfeito (2);
- ■ Amarelo – Nem concordo, nem discordo (3);
- ■ Verde – Concordo (4);
- ■ Azul – Concordo totalmente (5).

4.1 Esperança

A dimensão Esperança é descrita pelos itens representados no gráfico 1:

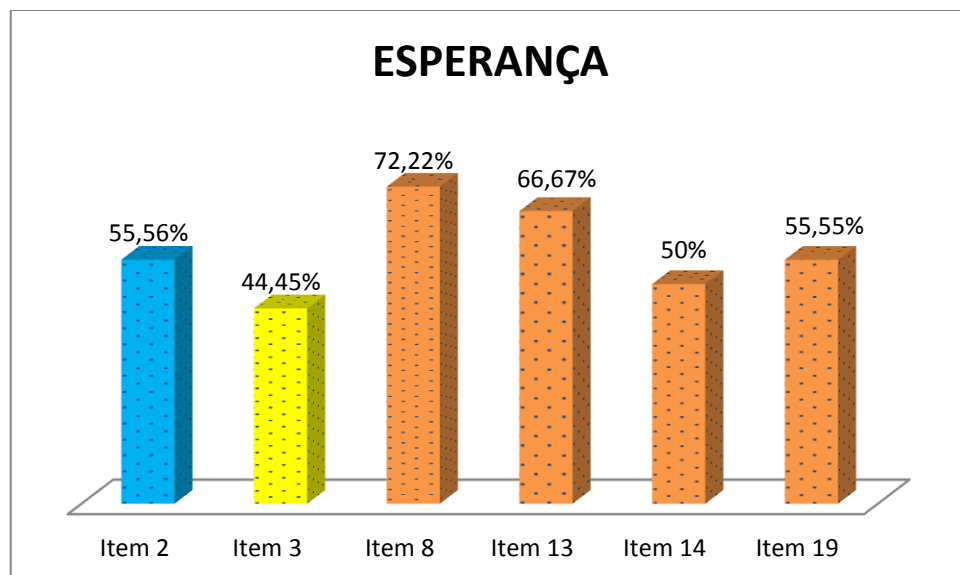


Gráfico 1: Dimensão Esperança

Fonte: Dados da pesquisa

Itens do questionário referente à dimensão esperança:

2 - Eu espero ter conhecimento suficiente para crescer no trabalho;

- 3 - Eu posso encontrar muitas maneiras de realizar meus sonhos no trabalho;
- 8 - Eu espero ter energia suficiente para ser bem-sucedido no trabalho;
- 13 - Eu espero ter experiência suficiente para me sair bem no trabalho;
- 14 - Eu posso achar formas para mostrar ao meu chefe que faço bem feito o meu trabalho;
- 19 - Eu posso descobrir caminhos para atingir meus objetivos no trabalho.

Foi apurado um índice alto de escore médio no setor, medindo 4,01, referente à esperança existente. Esse resultado constata que os colaboradores possuem a crença de que dispõem de capacidade suficiente para realizarem suas tarefas, indo ao encontro com a teoria de Costa (2003), que afirma que a compreensão da autoeficácia é dada pela convicção que a pessoa tem a respeito da sua capacidade e competência individualizada de executar e organizar atividades. Assim, mesmo que essas atividades sejam executadas em situações desafiadoras, o indivíduo acredita que alcançará o que foi proposto. No entanto, também foi observado que colaboradores com cargos considerados temporários, como o de Estagiário e de Jovem Aprendiz, obtiveram escore médio baixo de 2,92, conforme demonstrado no gráfico 2:

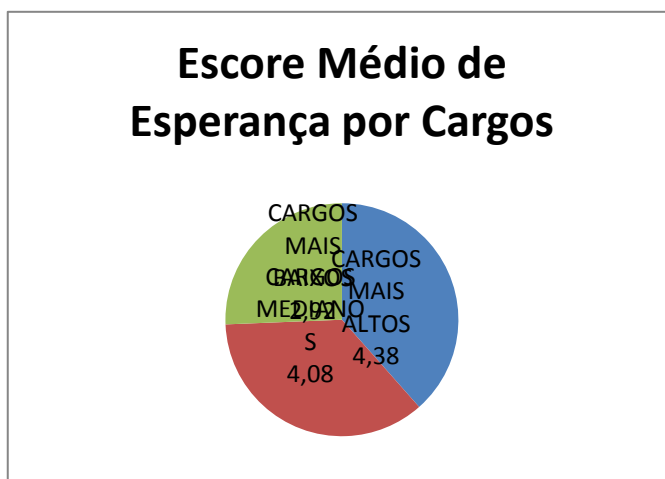


Gráfico 2 : Escore Médio de Esperanças por Cargos
Fonte: Dados da pesquisa

Notou-se que os cargos de Jovem Aprendiz e de Estagiário possuem pouca experiência e estão em desenvolvimento, sendo direcionados para o aprendizado, sem garantia de contratação. Já os outros cargos, medianos e mais altos, se

sobressaem nas atividades corriqueiras, visto que possuem maior capacidade e se destacam no resultado.

4.2 Resiliência

A dimensão Resiliência é descrita pelos itens representados no gráfico 3:

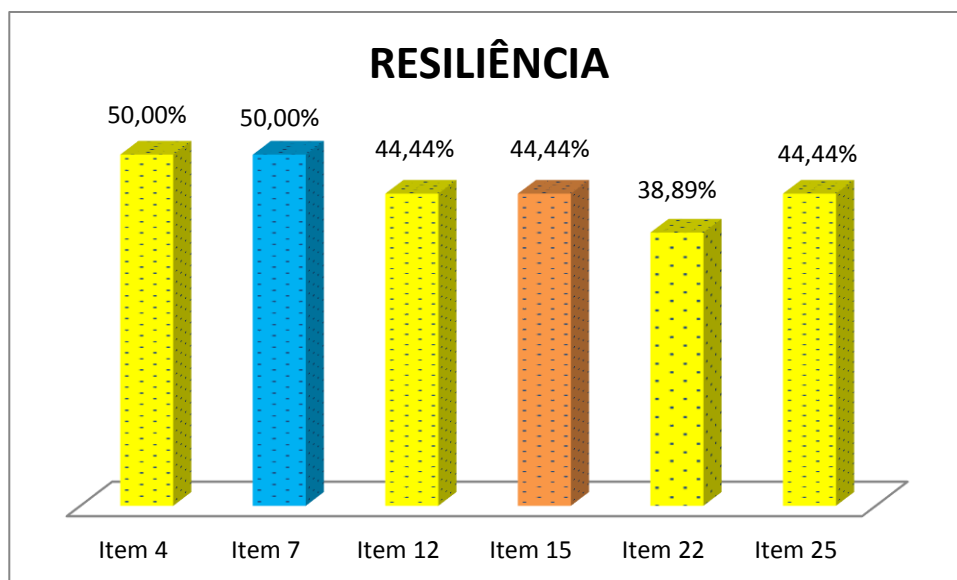


Gráfico 3 : Dimensão Resiliência
Fonte: Dados da pesquisa

Itens do questionário referente à dimensão resiliência:

- 4 - Fico mais forte após enfrentar demissão no trabalho;
- 7 - Fico mais forte após enfrentar mudanças no trabalho;
- 12 - Fico mais forte após enfrentar perdas no trabalho;
- 15 - Fico mais forte após enfrentar dificuldades no trabalho;
- 22 - Fico mais forte após enfrentar intrigas no trabalho;
- 25 - Fico mais forte após enfrentar inveja no trabalho.

Ao analisar a dimensão Resiliência, observou-se no setor um índice médio de escore mediano de 3,31, significando que os colaboradores não possuem absoluta certeza sobre suas forças ao enfrentarem situações adversas e desafiadoras. As variáveis com os principais resultados participativos são por idade e por cargos. Foi identificado que os colaboradores com menos de 30 anos possuem nível de escore médio de resiliência baixo e os com idade acima de 30 anos possuem nível de escore médio mediano, conforme o gráfico 4:

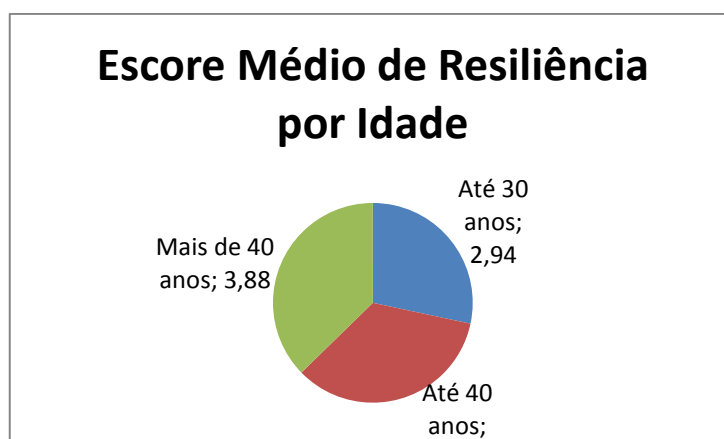


Gráfico 4 : Escore Médio de Resiliência por Idade
Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao Cargo, foi reconhecido que colaboradores com cargos mais baixos possuem escore médio baixo e os demais cargos possuem escore médio mediano, como demonstrado no gráfico 5:

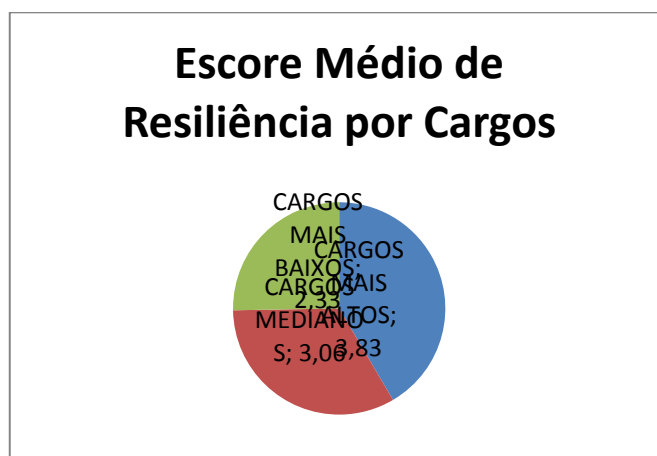


Gráfico 5 : Escore Médio de Resiliência por Cargos
Fonte: Dados da pesquisa

Esses resultados demonstram que a dimensão resiliência não é totalmente desenvolvida no setor, o que vai desacordo com Carmello (2008) que afirma que um indivíduo resiliente é capaz de se adaptar às mudanças, lidar com problemas diários, superando e enfrentando toda situação adversa e se antecipar ao prever as crises, criando estratégias para superá-las. Notou-se que colaboradores até 30 anos e os que possuem cargos mais baixos possuem uma maior dificuldade em obterem todas essas capacidades.

Também vão contra o conceito de Luthans et al (2014, p.67) que entende “habilidade psicológica positiva que faz alguém acometido por uma adversidade reagir e conseguir sobressair-se e vencer tais situações”. Baseando-se na observação do setor e em conversas com os colaboradores, essa falta ocorre em razão da pouca autonomia que é dada para resoluções de problemas sem consulta ao superior.

4.3 Otimismo

A dimensão Otimismo é descrita pelos itens representados no gráfico 6:

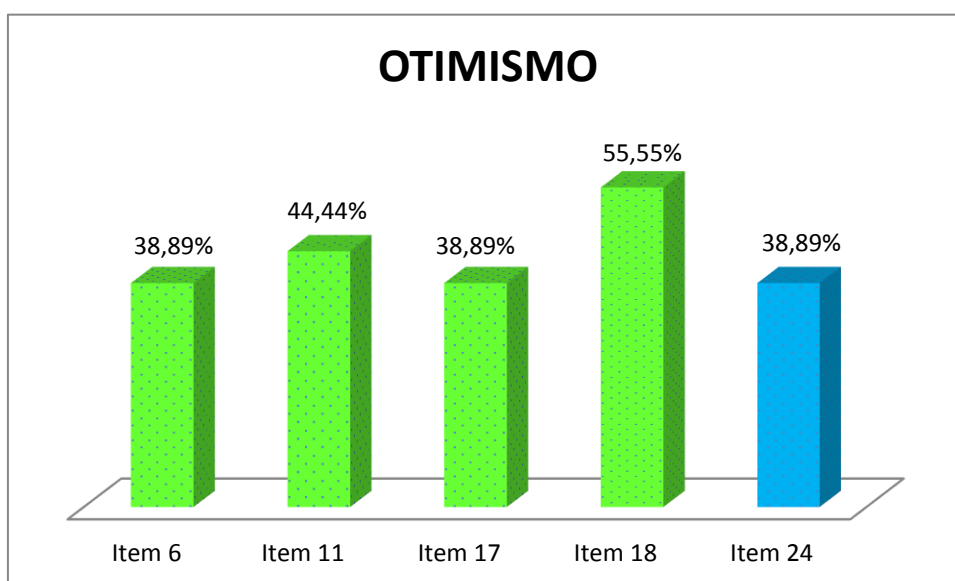


Gráfico 6 : Dimensão Otimismo
Fonte: Dados da pesquisa

Itens do questionário referentes à dimensão otimismo:

- 6 - Eu acredito que tudo dará certo comigo no meu trabalho;
- 11 - Eu acredito que dias melhores virão no meu trabalho;
- 17 - Eu acredito que coisas boas acontecerão comigo no meu trabalho;
- 18 - Eu espero ter planos para meu futuro no trabalho;
- 24 - Eu acredito que amanhã será melhor no meu trabalho.

Ao se analisar a dimensão Otimismo, encontrou-se no setor um índice médio de escore mediano de 3,78. Não foi detectada nenhuma relação das variações para o resultado obtido, porém este vai contra a ideia de Souza (2014) que afirma que trabalhar em um ambiente com alegria, respeitando compromissos e entendendo que todos os colaboradores também se responsabilizam pelo o que acontece, favorece a

construção de um ambiente mais otimista e, para isso, aqueles que possuem cargos de chefia devem trabalhar para desenvolver esse ambiente.

Seligman (2002) também afirma que o otimismo é dado pela forma que se vê os eventos negativos e os positivos, sendo os negativos passageiros e os positivos esperados. Notou-se no setor em estudo que os eventos negativos são vistos como passageiros, porém os positivos não são esperados, pois não há um incentivo de recompensa como gratificação ou reconhecimento pelo ótimo trabalho realizado, além da pouca possibilidade de crescimento profissional dentro da Instituição, resultando em um escore médio setorial mediano.

4.4 Autoeficácia

A dimensão Autoeficácia é descrita pelos itens representados no gráfico 7:

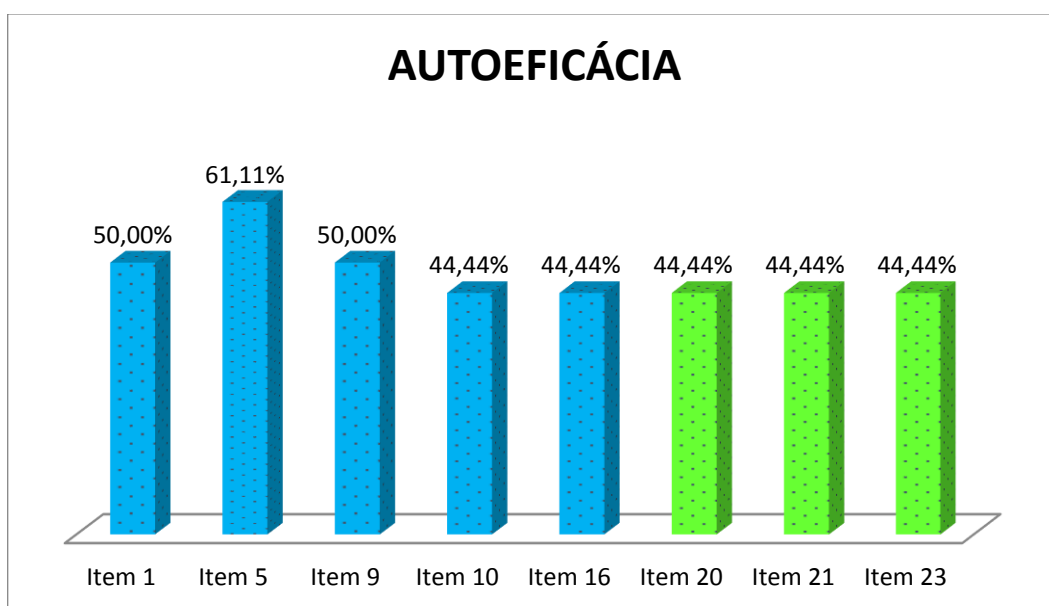


Gráfico 7 : Dimensão Autoeficácia
Fonte: Dados da pesquisa

Itens do questionário referente à dimensão autoeficácia:

- 1- Sou capaz de resolver problemas no meu trabalho;
- 5 - Sou capaz de cumprir as obrigações no meu trabalho;
- 9 - Sou capaz de dominar a tecnologia do meu trabalho;
- 10 - Fico mais forte após enfrentar desafios no meu trabalho;

16 - Sou capaz de dominar os procedimentos novos que surgem no meu trabalho;

20 - Sou capaz de realizar tarefas complexas no meu trabalho;

21 - Eu posso pensar em muitas maneiras de resolver um problema no trabalho;

23 - Sou capaz de ser criativo no meu trabalho.

Ao se analisar a dimensão Autoeficácia, observou-se no setor um índice médio de escore alto de 4,22. Revelou-se uma diferenciação quanto ao tempo de serviço dos colaboradores.

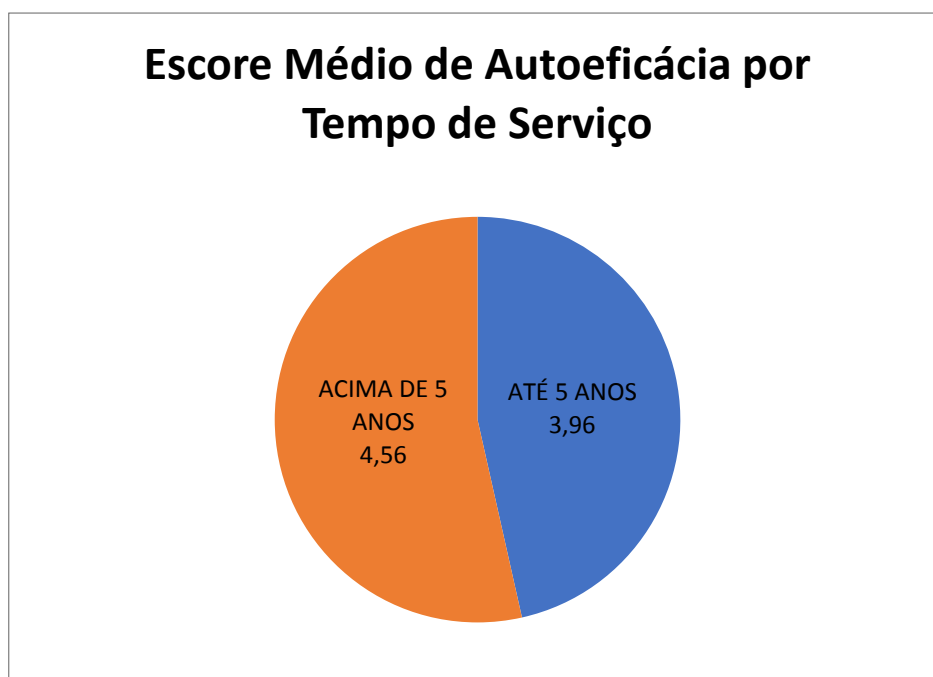


Gráfico 8 : Escore Médio de Autoeficácia por Tempo de Serviço
Fonte: Dados da pesquisa

Aqueles que possuem até 5 anos de trabalho no departamento apresentam escore médio mediano e os com mais de 5 anos demonstraram escore médio alto, indo ao encontro do conceito de Luthans e Youssef (2004) que afirma que autoeficácia é a crença que o indivíduo tem na realização exitosa de uma tarefa.

Verificou-se, portanto, que aqueles que estão há mais tempo na empresa e têm mais conhecimento nos processos do setor e da Instituição se sentem mais capazes para resolverem problemas inesperados, cumprirem obrigações e enfrentarem desafios no trabalho do que os indivíduos com menos de cinco anos de serviço.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo avaliar o capital psicológico dos colaboradores do setor de Departamento de Gerência de Operações Financeiras de uma IES de Brasília, conforme apresentado no gráfico 9:

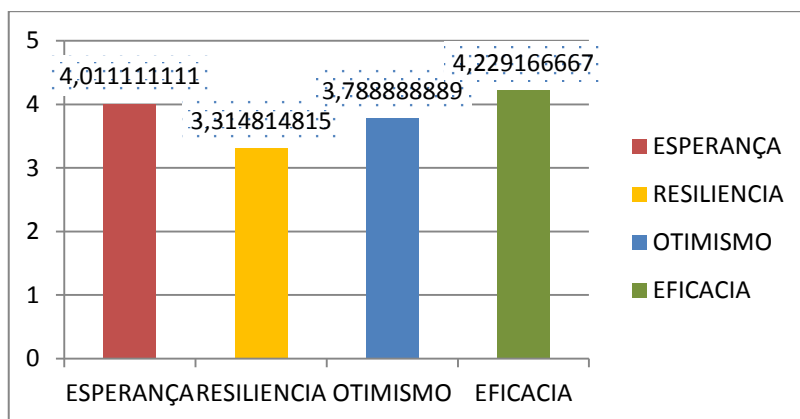


Gráfico 9 : ESCORE MEDIO – Departamento Financeiro
Fonte: Dados da pesquisa

Analizando os dados do gráfico e considerando as premissas de Siqueira et al (2014), pode-se chegar ao diagnóstico de que o nível do escore das dimensões esperança e autoeficácia são considerados altos, sendo satisfatórios, já o nível de resiliência e de otimismo obtiveram escore médio medianos, devendo ser mais bem desenvolvidos no setor.

Os resultados deste estudo despertam para importância que é devida ao colaborador, com avaliações constantes que beneficiam tanto os funcionários quanto a empresa. Sugere-se a apresentação aos gestores do *feedback* da avaliação do Capital Psicológico de sua equipe, que demonstra onde a Instituição, o Recursos Humanos ou seus líderes devem trabalhar de forma individual, devido a cada crença, para um desempenho e crescimento constante do funcionário, prestando-se maior atenção ao que a empresa tem como forma de capital aproveitável e criando, dessa forma, indivíduos mais fortes e preparados para o seu desenvolvimento pessoal e profissional.

O problema da pesquisa foi respondido ao se obter, através do Inventário, a análise do Capital Psicológico que, neste caso, não é positivo, havendo a necessidade de ser trabalhado. O objetivo geral e os objetivos específicos foram alcançados.

Este estudo colaborou com o entendimento das dimensões envolvidas no capital psicológico e suas variáveis, contribuindo para a identificação do que pode ser melhorado em benefício do desenvolvimento tanto da Instituição, como de seus colaboradores.

Pode-se inferir que houve algum tipo de contaminação dos colaboradores ao responderem o questionário por receio de serem identificados, principalmente em virtude do clima organizacional conturbado em razão de mudança de chefias no momento do desenvolvimento da pesquisa. Outra limitação foi a pouca literatura existente por se tratar de um tema recente. Também não foi encontrada nenhuma pesquisa sobre o Capital Psicológico aplicado a uma Instituição de Ensino.

Como agenda futura, sugere-se que a pesquisa seja feita no setor financeiro de uma Instituição de outro ramo, para comparação de resultados, e também em outros departamentos diferentes da mesma Instituição.

REFERÊNCIAS

BANDURA, A. Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. **Psychological Review**, v. 84, n. 02, p. 191-215, 1977.

CARMELLO, E. **Resiliência: a transformação como ferramenta para construir empresas de valor**. São Paulo: Editora Gente, 2008.

CARVER, C. S.; SCHEIER, M. F. Optimism. In: SNYDER, C. R; LOPEZ, S. J. (Org.). **The handbook of positive psychology**, 2005.

CLEMENTE, A.; HIGACHI, H. Y. **Economia e desenvolvimento regional**. São Paulo: Atlas, 2000.

COSTA, A. E. B. Autoeficácia e Burnout. **Interação Psy**, v. 20, n. 1, p. 34-67, Maringá, 2003. Disponível em: <<http://www.dpi.uem.br/Interacao/Numero%201/PDF/Artigos/Artigo4.pdf>>. Acesso em: 12 mai. 2017.

DAVIDOFF, Linda L. **Introdução à Psicologia**. São Paulo: Editora McGraw-Hill do Brasil LTDA, 1983.

GARRET, Alexandre; TACHIZAWA Takeshy. **Crenças e Valores em nossas Organizações**. São Paulo: Editora de Cultura, 2006.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LUTHANS, F. Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. **Academy of Management Executive**, v. 16, n. 1, p. 57-72, 2002.

LUTHANS, F.; LUTHANS, K.; LUTHANS, B. Positive psychological capital: Going beyond human and social capital. **Business Horizons**, v. 47, n. 1, p. 45-50, 2004.

LUTHANS, F.; YOUSSEF, C. M. Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. **Organizational Dynamics**, v. 33, n. 2, p. 143-160, 2004.

LUTHANS, F.; AVOLIO, B. J.; AVEY, J. B.; NORMAN, S. M. Psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. **Personnel Psychology**, v. 60, n. 3, p. 541-572, 2007.

PETERSON, C. The future of optimism. **American Psychologist**, v. 55, n. 1, p. 44-55, 2000.

POLETO, M.; KOLLER, S. H. Resiliência: Uma perspectiva conceitual e histórica. In: DELL'AGLIO, D.; KOLLER, S. H.; YUNES, M. A. (Orgs.). **Resiliência e psicologia positiva**: Interfaces do risco à proteção. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006, p. 19-44.

ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento Organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SABIN LABORATORIO CLINICO. **Premiação Valor Carreira 2016**. Disponível em: <<http://www.sabinonline.com.br/site/interna.asp?CodConteudo=688>>. Acesso em: 28 abr. 2017.

SELIGMAN, M. E. P.; CSIKSZENTMIHALYI, M. Positive psychology: An introduction. **American Psychologist**, v. 55, n. 1, p. 5-14, 2000.

SELIGMAN, M. Positive psychology, positive prevention, and positive therapy. In: SNYDER, C. R.; LOPEZ, S. J. (Org.). **Handbook of positive psychology**. New York: Oxford University Press, 2002.

SIQUEIRA, M. M. M; MARTINS, M. C. F.; ORENGO, V.; SOUZA, W. S. **Engajamento no trabalho. Novas medidas do comportamento organizacional**: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2014.

SOUZA, Ozinil. **Otimismo propicia ambiente de trabalho mais produtivo**, 2014. Disponível em: < <http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/otimismo-propicia-ambiente-de-trabalho-mais-produtivo/79618/>>. Acesso em: 13 mai. 2017.

STREINER, D. L. Being inconsistent about consistency: when coefficient alpha does and doesn't matter. **Journal of Personality Assessment**, v. 80, n. 3, p. 217-222, 2003.

ANEXO A

I. Anexo A – Questionário ICPT - 25

QUESTIONÁRIO DE CAPITAL PSICOLÓGICO NO TRABALHO



INDIQUE NAS FRASES A SEGUIR O QUANTO VOCÊ CONCORDA OU DISCORDA DELAS. Dê suas respostas anotando, nos parênteses que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 5) que melhor representa a sua resposta.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo, nem discordo	4 Condordo	5 Concordo totalmente
1. ()				Sou capaz de resolver problemas no meu trabalho
2. ()				Eu espero ter conhecimento suficiente para crescer no trabalho
3. ()				Eu posso encontrar muitas maneiras de realizar meus sonhos no trabalho
4. ()				Fico mais forte após enfrentar demissão no trabalho
5. ()				Sou capaz de cumprir as obrigações do meu trabalho
6. ()				Eu acredito que tudo dará certo comigo no meu trabalho
7. ()				Fico mais forte após enfrentar mudança no trabalho
8. ()				Eu espero ter energia suficiente para ser bem-sucedido no trabalho
9. ()				Sou capaz de dominar a tecnologia do meu trabalho
10. ()				Fico mais forte após enfrentar desafios no trabalho
11. ()				Eu acredito que dias melhores virão no meu trabalho
12. ()				Fico mais forte após enfrentar perdas no trabalho
13. ()				Eu espero ter experiência suficiente para me sair bem no trabalho
14. ()				Eu posso achar formas para mostrar ao meu chefe que faço bem feito o meu trabalho
15. ()				Fico mais forte após enfrentar dificuldades no trabalho
16. ()				Sou capaz de dominar os procedimentos novos que surgem no meu trabalho
17. ()				Eu acredito que coisas boas acontecerão comigo no meu trabalho
18. ()				Eu espero ter planos para meu futuro no trabalho
19. ()				Eu posso descobrir caminhos para atingir meus objetivos no trabalho
20. ()				Sou capaz de realizar tarefas complexas no meu trabalho

21. () Eu posso pensar em muitas maneiras de resolver um problema no meu trabalho
22. () Fico mais forte após enfrentar intrigas no trabalho
23. () Sou capaz de ser criativo no meu trabalho
24. () Eu acredito que amanhã será melhor no meu trabalho
25. () Fico mais forte após enfrentar inveja no trabalho

Fonte: SIQUEIRA et al (2014).